

Analisis Keselamatan dan Kualitas Pelayanan Transportasi Online Berdasarkan Persepsi Pengguna

Rilva Toding Bua¹, Azril Tangke Sombolinggi², Ermitha Ambun Rombe Dendo³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Indonesia Toraja, Jalan Nusantara No. 120, Makale Tana Toraja, 91811, Indonesia

¹ rilvatodingbua@ukitoraja.ac.id; ² azrilcivil@gmail.com; ³ ruddyambun@gmail.com
corresponding author : rilvatodingbua@ukitoraja.ac.id

ABSTRAK

Kata Kunci:

Keselamatan
Tarif
Kepuasan Pengguna
CSI
IPA

Penelitian ini bertujuan untuk menilai keselamatan dan kualitas pelayanan transportasi online berdasarkan persepsi pengguna, dengan meninjau empat aspek utama yaitu keselamatan, ketersediaan layanan, tarif, dan kualitas layanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) serta Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 70,12% yang berada pada kategori puas, menandakan bahwa layanan transportasi online secara umum telah memenuhi harapan pengguna. Atribut tarif memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan, diikuti keselamatan, kualitas layanan, dan ketersediaan layanan. Analisis IPA menunjukkan bahwa tarif berada pada Kuadran II sehingga perlu dipertahankan, keselamatan berada pada Kuadran IV dengan kinerja melebihi harapan, sedangkan ketersediaan dan kualitas layanan berada pada Kuadran III yang menggambarkan prioritas peningkatan rendah. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan bertahap pada dua atribut tersebut untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal.

Keywords:

Safety
Pricing
User Satisfaction
CSI
IPA

ABSTRACT

This study aims to evaluate the safety and service quality of online transportation based on user perceptions, focusing on four main aspects: safety, service availability, pricing, and service performance. A quantitative approach was employed using a structured questionnaire, and the data were analyzed through the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA). The findings indicate a CSI score of 70.12%, categorized as satisfactory, suggesting that online transportation services generally meet user expectations. Pricing contributed the most to overall satisfaction, followed by safety, service performance, and service availability. The IPA results show that pricing falls into Quadrant II, indicating aspects that should be maintained; safety is positioned in Quadrant IV, meaning its performance exceeds user expectations; while service availability and service performance lie in Quadrant III, reflecting lower improvement priorities. These results highlight the need for gradual enhancement of the latter two attributes to achieve a higher level of user satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



I. Pendahuluan

Transportasi merupakan elemen penting dalam menunjang pergerakan masyarakat dan mendukung berbagai aktivitas ekonomi, sosial, serta pendidikan. Perkembangan teknologi digital mendorong hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi yang kini menjadi pilihan utama banyak pengguna karena menawarkan kemudahan, fleksibilitas, dan efisiensi waktu. Dalam menilai kualitas suatu layanan transportasi, persepsi pengguna memiliki peran sentral karena dapat menggambarkan tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut [1], [2]. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap pengalaman pengguna menjadi kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi online.

Meskipun layanan transportasi online semakin populer, aspek keselamatan masih menjadi perhatian yang cukup serius. Penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2020) menunjukkan bahwa pandangan pengguna terhadap keamanan—yang mencakup sikap pengemudi di jalan, kelayakan kendaraan, serta kewaspadaan selama perjalanan—sangat memengaruhi kepercayaan mereka terhadap layanan transportasi online [3]. Temuan ini diperkuat oleh studi perilaku keselamatan berkendara yang menegaskan bahwa tingkat pemahaman pengemudi terhadap prinsip-prinsip keselamatan turut menentukan risiko kecelakaan serta kenyamanan penumpang [4]. Dengan demikian, dimensi keselamatan menjadi aspek utama yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi mutu layanan transportasi online.

Selain faktor keselamatan, kualitas pelayanan operasional turut menentukan persepsi pengguna terhadap layanan transportasi online. Daya tanggap layanan (responsiveness), keandalan sistem (reliability), dan kesesuaian tarif (price) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman pengguna. Studi Rizkiawan, Utomo, dan Prakoso (2022) menunjukkan bahwa kecepatan layanan dalam merespons permintaan pengguna dan kemudahan memperoleh driver berperan dalam membentuk kepuasan pengguna [5]. Sementara itu, penelitian Herlina, Hendra, dan Rizaldi (2020) menyoroti pentingnya tarif yang transparan dan sesuai agar pengguna merasa layanan tersebut adil dan layak digunakan [6].

Pengukuran kualitas layanan transportasi pada berbagai konteks di Indonesia umumnya menggunakan pendekatan berbasis persepsi pengguna, seperti Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA). Metode CSI banyak digunakan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan berdasarkan bobot kepentingan suatu atribut layanan, sebagaimana diterapkan oleh Elysa et al. (2024) pada kajian fasilitas transportasi [1]. Sementara itu, IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan perbaikannya dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja [2], [7]. Kedua metode ini membuktikan bahwa evaluasi berbasis persepsi efektif dalam memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan transportasi.

Walaupun transportasi online semakin luas digunakan, kajian yang secara khusus membahas persepsi keselamatan dan kualitas pelayanan dalam konteks daerah seperti Toraja Utara masih jarang dilakukan. Daerah ini memiliki karakteristik geografis, kepadatan lalu lintas, dan pola mobilitas yang berbeda dengan kota besar, sehingga penelitian lokal diperlukan untuk memahami bagaimana pengguna menilai layanan transportasi online yang mereka gunakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap aspek keselamatan dan dimensi kualitas pelayanan transportasi online, serta menganalisis tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi provider transportasi online dan pemerintah daerah dalam merumuskan langkah peningkatan pelayanan yang lebih aman, nyaman, dan sesuai kebutuhan masyarakat Toraja Utara.

II. Metode

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Kampus II Universitas Kristen Indonesia Toraja yang menggunakan layanan transportasi online dalam kegiatan sehari-hari, baik untuk mobilitas menuju kampus maupun kebutuhan perjalanan lainnya. Mahasiswa dipilih sebagai populasi karena kelompok ini merupakan pengguna aktif transportasi online dan memiliki karakteristik penggunaan yang relatif konsisten sehingga tepat untuk dijadikan sumber data persepsi.

Karena jumlah pasti pengguna transportasi online di lingkungan Kampus II UKI Toraja tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, yang umum digunakan untuk menentukan ukuran sampel pada populasi besar dengan ketidakpastian jumlah pengguna sebenarnya [8]. Rumus Slovin dinyatakan sebagai berikut:

$$N = \frac{n}{1 + N(e^2)} \quad (1)$$

Dimana :

n = jumlah sampel,

N = jumlah populasi,

e = tingkat kesalahan (error tolerance).

Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% diperoleh jumlah sampel minimum sekitar 98 responden dibulatkan menjadi 100 sampel pembulatan dilakukan untuk mempermudah distribusi kuesioner serta memenuhi kebutuhan analisis statistik seperti regresi, CSI, dan IPA.

Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pemilihan responden yang ditemui dan bersedia mengisi kuesioner selama proses pengumpulan data di lokasi penelitian.

B. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai persepsi pengguna terhadap keselamatan dan kualitas pelayanan transportasi online. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1–5, yang terdiri atas dua jenis penilaian, yaitu kinerja dan harapan untuk setiap variabel penelitian. Penggunaan dua bentuk penilaian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyataan layanan yang dirasakan pengguna serta ekspektasi yang mereka miliki terhadap layanan tersebut.

Tabel 1. Tabel Ringkasan Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Pernyataan Kuesioner	Jenis	Skala
X1 – Keselamatan	X1.1	Saya merasa aman selama menggunakan layanan transportasi online.	Kinerja	Likert 1–5
	X1.2	Saya mengharapkan perjalanan yang aman saat menggunakan layanan transportasi online.	Harapan	Likert 1–5
X2 – Ketersediaan Layanan	X2.1	Layanan transportasi online tersedia dengan cepat saat saya melakukan pemesanan.	Kinerja	Likert 1–5
	X2.2	Saya mengharapkan layanan selalu cepat tersedia saat dibutuhkan.	Harapan	Likert 1–5
X3 – Tarif	X3.1	Tarif yang dikenakan sesuai dengan jarak atau kondisi perjalanan.	Kinerja	Likert 1–5
	X3.2	Saya mengharapkan tarif yang wajar dan transparan ketika menggunakan layanan transportasi online.	Harapan	Likert 1–5
X4 –/ Layanan	X4.1	Layanan transportasi online berjalan dengan andal dan jarang mengalami gangguan.	Kinerja	Likert 1–5
	X4.2	Saya mengharapkan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap saat.	Harapan	Likert 1–5
Y – Kepuasan Pengguna	Y1	Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan transportasi online yang saya gunakan.	Kinerja	Likert 1–5
	Y2	Saya mengharapkan layanan transportasi online mampu memenuhi atau melampaui harapan saya.	Harapan	Likert 1–5

Seluruh variabel penelitian diuji menggunakan aplikasi SPSS.

C. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner benar-benar mampu menggambarkan variabel yang hendak diteliti. Validitas instrumen menjadi penting agar data yang diperoleh dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi sebenarnya. Dalam penelitian ini, uji validitas diterapkan pada seluruh item yang mencakup variabel keselamatan, responsivitas, tarif, keandalan layanan, dan kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah korelasi Pearson Product Moment, yaitu teknik yang menilai kekuatan hubungan antara skor setiap item dengan skor total variabelnya. Suatu butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai korelasi atau *r*-hitung yang diperoleh lebih besar dibandingkan *r*-tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) [2], [8]. Apabila *r*-hitung melebihi *r*-tabel, maka item tersebut dianggap mampu mewakili konstruk yang diukur; sebaliknya, apabila *r*-hitung tidak lebih besar dari *r*-tabel, maka butir tersebut dinilai kurang tepat dan perlu dipertimbangkan untuk direvisi atau dihilangkan. Seluruh proses pengujian validitas dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik sehingga setiap item dapat dievaluasi secara sistematis. Dengan demikian, butir-butir yang dinyatakan valid dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya, termasuk analisis deskriptif, CSI dan IPA.

D. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang stabil apabila digunakan berulang kali pada kondisi yang sama. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, yaitu metode yang umum digunakan untuk menguji keterandalan instrumen yang terdiri dari beberapa item. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 [2], karena nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antar-item dalam variabel tersebut cukup kuat. Sebaliknya, apabila nilai alpha berada di bawah batas tersebut, maka instrumen dianggap kurang konsisten dan tidak layak digunakan. Proses pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik sehingga nilai alpha untuk setiap variabel dapat dihitung secara akurat. Hasil uji reliabilitas ini menjadi dasar untuk menentukan apakah instrumen dapat digunakan dalam tahap analisis data selanjutnya.

E. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran awal mengenai persepsi pengguna terhadap keselamatan dan kualitas pelayanan transportasi online berdasarkan nilai rata-rata setiap butir pertanyaan. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan skala Likert 1 sampai 5, kemudian dihitung nilai rata-ratanya untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden pada masing-masing variabel. Analisis deskriptif bertujuan menyajikan data secara ringkas sehingga pola jawaban responden dapat terlihat dengan jelas sebelum memasuki tahap analisis yang lebih kompleks [8].

Pada penelitian ini, nilai rata-rata dari masing-masing item kinerja dan harapan digunakan sebagai dasar dalam perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA). Dalam konteks CSI, skor rata-rata berfungsi sebagai nilai kinerja (performance score) yang selanjutnya dibobotkan berdasarkan tingkat kepentingan sehingga menghasilkan indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan. Sementara itu, pada IPA, nilai rata-rata digunakan untuk memetakan posisi setiap atribut ke dalam diagram empat kuadran yang membandingkan tingkat kinerja dan tingkat harapan. Melalui analisis tersebut, atribut yang membutuhkan perhatian khusus dapat diidentifikasi secara lebih tepat. Dengan demikian, analisis deskriptif tidak hanya menggambarkan persepsi pengguna, tetapi juga menjadi dasar penting dalam proses evaluasi menggunakan metode CSI dan IPA yang digunakan dalam penelitian ini.

F. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh berdasarkan kinerja layanan yang mereka rasakan. Metode ini memberikan nilai kuantitatif yang menggambarkan sejauh mana layanan memenuhi harapan pengguna dengan mempertimbangkan bobot kepentingan setiap atribut. Penggunaan CSI dalam penelitian ini merujuk pada penerapannya dalam studi penilaian tingkat kepuasan fasilitas transportasi, di mana metode tersebut terbukti efektif dalam menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang dievaluasi [1].

Dalam proses perhitungan CSI, langkah pertama dilakukan dengan memperoleh nilai rata-rata kinerja (performance) dari setiap indikator yang diukur melalui kuesioner. Nilai rata-rata tersebut kemudian dikombinasikan dengan tingkat kepentingan (importance) yang berasal dari penilaian harapan pengguna untuk masing-masing item. Selanjutnya, nilai kepentingan dinormalisasi sehingga menghasilkan weight factor, yaitu proporsi bobot setiap atribut terhadap total keseluruhan atribut. Weight factor ini kemudian dikalikan dengan nilai kinerja untuk mendapatkan weighted score. Tahap akhir dari perhitungan adalah menjumlahkan seluruh weighted score sehingga menghasilkan nilai CSI total yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna transportasi online.

$$CSI = \frac{\sum ws}{5} \times 100\% \quad (2)$$

Kategori Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan nilai indeks yang diperoleh. Nilai CSI kemudian diinterpretasikan dalam lima kategori, yaitu: 81–100% menunjukkan tingkat sangat puas, 66–80% termasuk kategori puas, 51–65% dikategorikan cukup, 35–50% menunjukkan kurang puas, dan nilai di bawah 35% menggambarkan kondisi tidak puas. Kategori ini digunakan untuk menentukan posisi kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna secara keseluruhan.

G. Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi prioritas perbaikan pada layanan transportasi online berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan pengguna. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memetakan atribut layanan dalam empat kuadran sehingga dapat diketahui apakah suatu aspek pelayanan perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau tidak menjadi prioritas utama. Pendekatan ini telah digunakan secara luas dalam penelitian yang menilai kepuasan pengguna layanan transportasi, termasuk pada studi pengguna jalan di berbagai wilayah Indonesia [2].

Dalam penerapan IPA, nilai kinerja untuk tiap butir pertanyaan diambil dari skor rata-rata penilaian responden terhadap pengalaman mereka menggunakan layanan transportasi online. Sementara itu, nilai kepentingan diperoleh dari skor rata-rata jawaban pada pernyataan harapan, yang menggambarkan sejauh mana suatu atribut dianggap penting oleh pengguna. Kedua nilai ini kemudian diplot dalam diagram dua dimensi yang terdiri atas empat kuadran. Kuadran I menggambarkan atribut yang penting tetapi kinerjanya masih rendah sehingga memerlukan perhatian utama. Kuadran II menunjukkan atribut yang penting dan sudah berkinerja baik sehingga perlu dipertahankan. Kuadran III berisi atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja rendah sehingga tidak membutuhkan prioritas tinggi. Kuadran IV mencakup atribut yang kinerjanya tinggi tetapi kurang dianggap penting oleh pengguna sehingga dapat dievaluasi efisiensinya.

Metode IPA memberikan gambaran visual yang jelas mengenai posisi masing-masing atribut berdasarkan persepsi pengguna, sehingga memudahkan peneliti dan pemangku kepentingan dalam menentukan langkah strategis peningkatan layanan. Dengan demikian, IPA berperan sebagai alat analisis yang melengkapi metode CSI, serta memperkuat hasil evaluasi terhadap keselamatan dan kualitas pelayanan transportasi online yang diteliti dalam penelitian ini.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan pada variabel kinerja mampu mengukur konsep yang dimaksud secara tepat. Penentuan validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden 100, sehingga diperoleh nilai *r*-tabel sebesar 0,197. Suatu item dinyatakan valid apabila *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Kinerja

Variabel	<i>r</i> -hitung	<i>r</i> -tabel	Keterangan
Kinerja Layanan Y1	1	–	Variabel Terikat
Kinerja Keselamatan X1.1	0,235	0,197	Valid
Kinerja Ketersediaan Layanan X2.1	0,662	0,197	Valid
Kinerja Tarif X3.1	0,369	0,197	Valid
Kinerja Layanan X4.1	0,435	0,197	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 2, seluruh variabel independen menunjukkan nilai *r*-hitung yang melampaui nilai *r*-tabel. Variabel Kinerja Keselamatan memiliki nilai *r*-hitung sebesar 0,235, sehingga memenuhi syarat validitas. Variabel Kinerja Ketersediaan Layanan mencatatkan nilai *r*-hitung tertinggi, yaitu 0,662, yang menandakan bahwa item ini sangat kuat dalam menggambarkan konstruk yang diukur. Variabel Kinerja Tarif juga dinyatakan valid dengan *r*-hitung 0,369, demikian pula variabel Kinerja Layanan yang memperoleh nilai *r*-hitung 0,435.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Harapan

Variabel	<i>r</i> -hitung	<i>r</i> -tabel	Keterangan
Harapan Layanan Y2	1	–	Variabel Terikat
Harapan Keselamatan X1.2	0,235	0,197	Valid
Harapan Ketersediaan Layanan X2.2	0,662	0,197	Valid
Harapan Tarif X3.2	0,369	0,197	Valid
Harapan Layanan X4.2	0,435	0,197	Valid

Hasil analisis pada Tabel 3, seluruh item pada variabel harapan menunjukkan nilai *r*-hitung yang melebihi nilai *r*-tabel. Pada variabel Harapan Keselamatan, nilai *r*-hitung sebesar 0,235 menunjukkan bahwa butir tersebut memenuhi kriteria validitas. Demikian pula item Harapan Ketersediaan Layanan dengan *r*-hitung 0,662, yang merupakan nilai tertinggi di antara seluruh variabel, menandakan bahwa item tersebut sangat representatif dalam menggambarkan harapan pengguna terhadap ketersediaan layanan. Variabel Harapan Tarif memperoleh nilai *r*-hitung 0,369, dan Harapan Layanan memperoleh *r*-hitung 0,435; keduanya juga dinyatakan valid karena berada di atas batas minimum nilai korelasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel kinerja dan variabel harapan telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan untuk analisis lanjutan.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal instrumen pada kedua kelompok pernyataan, yaitu item kinerja dan harapan.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas SPSS

Jenis Uji	Nilai Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Cronbach's Alpha</i> (4 item) kinerja	0,644	$\geq 0,60$	Reliabel
<i>Cronbach's Alpha</i> (4 item) harapan	0,626	$\geq 0,60$	Reliabel

Hasil analisis pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk item kinerja sebesar 0,644, sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk item harapan adalah 0,626. Dengan demikian, kedua kelompok item baik kinerja maupun harapan telah memenuhi syarat reliabilitas. Nilai Alpha yang berada di atas batas minimum tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarbutir dalam masing-masing kelompok cukup konsisten dan stabil. Artinya, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur persepsi pengguna secara andal dan dapat digunakan dalam tahap analisis selanjutnya, termasuk analisis deskriptif, CSI dan IPA. Secara keseluruhan, baik instrumen kinerja maupun harapan dapat dinyatakan layak sebagai alat pengumpul data.

C. Analisis Deskriptif

Tabel 5. Analisis Sekriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Keselamatan X1.1	100	2	5	3,69	0,787
Harapan Keselamatan X1.2	100	2	5	3,35	0,73
Kinerja Ketersediaan Layanan X2.1	100	2	5	2,88	0,715
Harapan Ketersediaan Layanan X2.2	100	2	5	3,31	0,734
Kinerja Tarif X3.1	100	3	5	4,3	0,718
Harapan Tarif X3.2	100	3	5	4,09	0,753
Kinerja Layanan X4.1	100	2	5	3	0,791
Harapan Layanan X4.2	100	2	5	3,54	0,658
Kinerja Kepuasan Keseluruhan Y1	100	3	5	3,75	0,657
Harapan Kepuasan Keseluruhan Y2	100	2	5	3,53	0,674
Valid N (listwise)	100	—	—	—	—

Hasil analisis deskriptif terhadap seluruh variabel pada Tabel 5 menunjukkan gambaran awal mengenai persepsi pengguna terhadap keselamatan dan kualitas pelayanan transportasi online. Variabel Kinerja Keselamatan (X1.1) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,69, yang menunjukkan bahwa responden menilai aspek keselamatan berada pada kategori baik dan relatif memuaskan. Namun demikian, nilai harapannya (X1.2) sebesar 3,35 mengindikasikan bahwa pengguna menginginkan peningkatan keselamatan, meskipun perbedaannya tidak terlalu jauh dari kinerja yang dirasakan.

Pada variabel Ketersediaan Layanan, nilai kinerja X2.1 sebesar 2,88 merupakan nilai terendah di antara seluruh indikator kinerja. Hal ini menandakan bahwa responden merasa layanan belum sepenuhnya tersedia secara cepat atau merata ketika dibutuhkan. Sementara itu, nilai harapan terhadap variabel ini (X2.2 = 3,31) menunjukkan bahwa pengguna menginginkan peningkatan dalam hal responsivitas dan ketersediaan layanan.

Sementara itu, variabel Tarif (X3.1) memperoleh nilai kinerja tertinggi, yaitu 4,30, yang berarti responden menilai tarif yang diberlakukan cukup sesuai dan dapat diterima. Nilai harapan pada variabel ini (X3.2 = 4,09) juga relatif tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa tarif merupakan salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh pengguna, baik dari sisi kenyataan layanan maupun ekspektasi mereka.

Untuk variabel Kinerja Layanan (X4.1), nilai mean 3,00 menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan pengguna berada pada tingkat sedang dan masih memiliki ruang untuk peningkatan. Harapan pengguna terhadap layanan (X4.2 = 3,54) juga lebih tinggi dibandingkan dengan kinerjanya, yang mengindikasikan adanya gap pelayanan yang perlu diperbaiki oleh penyedia layanan transportasi online.

Pada variabel kepuasan, Kinerja Kepuasan Keseluruhan (Y1 = 3,75) menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa cukup puas dengan layanan yang diterima. Namun nilai harapan kepuasan (Y2 = 3,53) yang relatif tinggi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih dapat ditingkatkan, terutama melalui perbaikan pada aspek ketersediaan layanan dan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa aspek tarif dan keselamatan merupakan komponen yang dinilai paling baik oleh pengguna, sedangkan ketersediaan layanan menjadi aspek yang dinilai paling rendah dan berpotensi membutuhkan prioritas untuk perbaikan. Temuan ini menjadi dasar penting dalam analisis selanjutnya, terutama dalam perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) dan pemetaan kuadran Importance-Performance Analysis (IPA).

D. Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 6. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

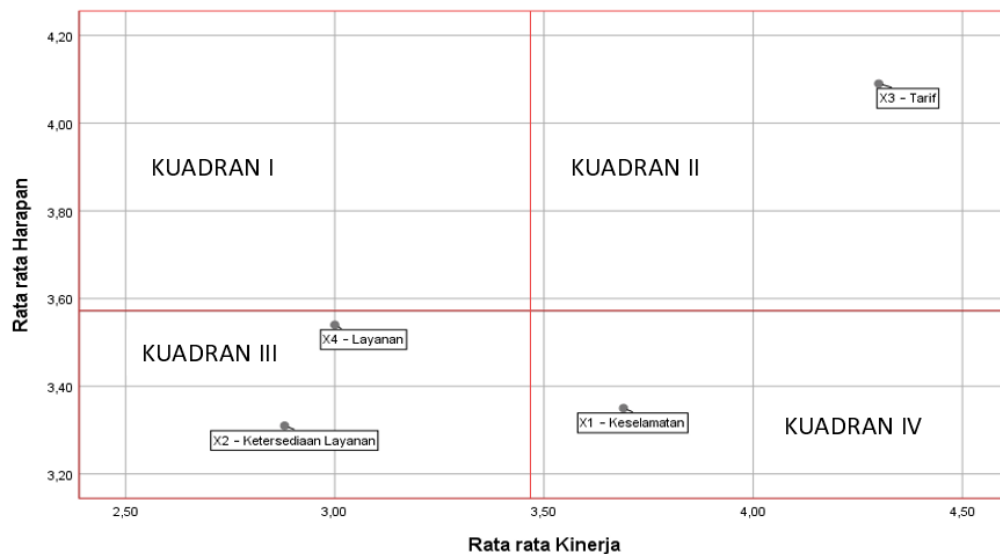
Variabel	Mean Kinerja (Performance)	Mean Harapan (Importance)	Weight Factor (WF)	Weighted Score (WS)
X1 – Keselamatan	3,69	3,35	0,2344	0,865
X2 – Ketersediaan Layanan	2,88	3,31	0,2316	0,6671
X3 – Tarif	4,3	4,09	0,2862	1,2307
X4 – Layanan	3	3,54	0,2477	0,7432
Total	—	14,29	1	3,506

Dari Tabel 6 di atas, maka diperoleh Nilai CSI = $\frac{\sum WS}{5} \times 100\% = 70,12\%$

Nilai CSI sebesar 70,12% berada dalam rentang 66–80%, yang termasuk dalam kategori Puas. Artinya, secara umum pengguna merasa pelayanan transportasi online sudah memenuhi harapan mereka, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Berdasarkan komposisi WS, terlihat bahwa aspek ketersediaan layanan memiliki kontribusi paling rendah terhadap kepuasan, sehingga atribut ini menjadi prioritas untuk perbaikan. Di sisi lain, tarif dan keselamatan yang memperoleh nilai tertinggi mencerminkan bahwa kedua aspek ini telah dinilai cukup baik oleh pengguna dan berperan besar dalam membentuk kepuasan keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil CSI menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi online di lokasi penelitian sudah berada pada tingkat yang memuaskan, namun masih memerlukan peningkatan khusus pada aspek ketersediaan layanan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal. Temuan ini menjadi dasar penting bagi penyedia layanan dan pihak terkait untuk menetapkan strategi perbaikan yang terarah dan berbasis kebutuhan pengguna.

E. Importance–Performance Analysis (IPA).



Gambar 1. Diagram IPA

Hasil pemetaan pada Gambar 1 menunjukkan bahwa Kuadran I, yang menggambarkan atribut dengan tingkat harapan tinggi tetapi kinerja rendah, tidak diisi oleh variabel apa pun. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak ada atribut layanan transportasi online yang dianggap sangat penting namun berkinerja buruk oleh pengguna. Dengan demikian, tidak terdapat elemen layanan yang membutuhkan penanganan mendesak atau peningkatan secara drastis. Ketidakhadiran variabel pada kuadran ini mengindikasikan bahwa penyedia layanan telah mampu memenuhi ekspektasi dasar pengguna pada aspek-aspek yang paling mereka prioritaskan.

Pada Kuadran II terdapat variabel X3 – Tarif, yang berada pada posisi kinerja tinggi dan harapan tinggi. Keberadaan variabel ini di kuadran tersebut menunjukkan bahwa pengguna menganggap tarif sebagai komponen penting dalam menilai kualitas layanan dan pada saat yang sama merasakan bahwa tarif yang dikenakan sudah sesuai bahkan memuaskan. Dengan demikian, atribut tarif termasuk faktor yang harus dipertahankan, karena memiliki kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pengguna dan telah menunjukkan performa yang mampu memenuhi ekspektasi.

Selanjutnya, Kuadran III diisi oleh variabel X2 – Ketersediaan Layanan dan X4 – Kualitas Layanan. Kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan relatif rendah dan kinerja yang juga kurang optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak menempatkan kedua aspek ini sebagai prioritas utama, meskipun kinerjanya masih berada pada tingkat yang dapat ditingkatkan. Atribut yang berada pada kuadran ini tidak memerlukan upaya peningkatan secara mendesak, namun tetap penting untuk diperbaiki secara bertahap agar tidak menurunkan pengalaman pengguna dalam jangka panjang.

Adapun Kuadran IV diisi oleh variabel X1 – Keselamatan, yang menunjukkan bahwa kinerjanya telah melebihi tingkat harapan pengguna. Dengan nilai kinerja yang lebih tinggi daripada nilai harapan, atribut keselamatan dianggap telah disediakan dengan sangat baik oleh layanan transportasi online. Meskipun demikian, posisi ini bukan berarti tidak perlu diperhatikan; keselamatan tetap perlu dipertahankan pada standar tinggi karena merupakan aspek yang selalu relevan dalam layanan transportasi. Namun demikian, peningkatan lebih lanjut tidak menjadi prioritas karena kinerja saat ini sudah lebih dari cukup menurut persepsi pengguna.

Secara keseluruhan, hasil IPA menunjukkan bahwa penyedia layanan harus fokus mempertahankan atribut yang berada di Kuadran II serta menjaga kualitas keselamatan pada tingkat yang konsisten. Sementara itu, atribut

yang berada di Kuadran III dapat ditingkatkan secara bertahap, dan tidak ada atribut pada Kuadran I yang memerlukan perhatian kritis.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online berada pada kategori puas, dengan nilai indeks sebesar 70,12%. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, terutama pada aspek tarif dan keselamatan yang memperoleh kontribusi terbesar dalam pembentukan indeks kepuasan. Meskipun demikian, masih terdapat perbedaan antara tingkat harapan dan kinerja pada beberapa aspek, sehingga layanan belum sepenuhnya optimal. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang ada sudah cukup baik, namun peningkatan tetap diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Hasil pengukuran menggunakan Importance–Performance Analysis (IPA) memperkuat temuan CSI dengan memberikan gambaran mengenai prioritas peningkatan layanan. Atribut tarif berada pada Kuadran II, yang menunjukkan bahwa aspek ini penting dan telah berkinerja baik sehingga perlu dipertahankan. Atribut keselamatan berada pada Kuadran IV, yang berarti kinerjanya melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, ketersediaan layanan dan kualitas layanan berada pada Kuadran III, menandakan bahwa kedua aspek ini kurang menjadi perhatian utama pengguna tetapi kinerjanya relatif rendah. Dengan demikian, perbaikan dapat difokuskan secara bertahap pada dua atribut tersebut, tanpa mengabaikan upaya pemeliharaan terhadap aspek yang sudah dinilai baik oleh pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] S. Elysa, B. Wuwung, A. Sembel, and H. Karongkong, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Jalur Pedestrian Kawasan Boulevard on Business (BoB) di Kota Manado,” 2024.
- [2] R. Audita, S. Anjarwati, C. Ayu, and N. Sari, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Terhadap Sistem Satu Arah Jalan Jenderal Soedirman Purwokerto,” 2024.
- [3] M. Rizki, D. Prasetyanto, A. Maulana, and O. Purwati, “Analisis Aspek Keselamatan Dan Keamanan Ojek Online Berdasarkan Presepsi Pengguna Muda Di Kota Bandung,” 2020. [Online]. Available: https://eprints.itenas.ac.id/1906/1/Analisis%20Aspek%20Keselamatan%20dan%20Keamanan%20Ojek%20Online%20Berdasarkan%20Persepsi%20Pengguna%20Muda%20di%20Kota%20Bandung.pdf?utm_source=chatgpt.com
- [4] N. Istighfaara, E. A. Mar’atus Sholihah, E. Ari Bowo, and H. Syafian Arintra, “Perilaku Keselamatan Berkendara (Safety Riding) Pada Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lamongan),” 2025. [Online]. Available: <https://jurnal.d4k3.uniba-bpn.ac.id/index.php/identifikasi415>
- [5] I. K. Rizkiawan, C. W. Utomo, and S. Tri Prakoso, “Analisa Kualitas Pelayanan dan Word of mouth Terhadap Minat Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek,” 2022. [Online]. Available: <http://ojs.ukb.ac.id/index.php/Jmabis/issue/archive>
- [6] N. Herlina, Hendra, and F. Rizaldi, “Analisis Rasio Tarif Transportasi Online Dan Konvensional Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan, Ability To Pay Dan Willingness To Pay,” *Akselerasi: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, vol. 1, no. 2, pp. 11–18, 2020.
- [7] M. Zainuddin Permana, R. B. Hamduwibawa, and A. Gunasti, “Pengukuran Road User Satisfaction Index Jalan Jawa Kabupaten Jember,” *Sustainable Civil Building Management and Engineering Journal*, vol. 1, no. 1, p. 30, Jan. 2024, doi: 10.47134/scbmej.v1i1.2129.
- [8] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,” 2013.